

FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
PENGAMBILAN KEPUTUSAN NASABAH DALAM
MELAKUKAN TRANSAKSI PADA BANK NEGARA
INDONESIA SYARIAH DI KABUPATEN LAMONGAN

SKRIPSI



Oleh :

FITRI APRILIANA
0911010010/FEB/EP

Kepada

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
2014

FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
PENGAMBILAN KEPUTUSAN NASABAH DALAM
MELAKUKAN TRANSAKSI PADA BANK NEGARA
INDONESIA SYARIAH DI KABUPATEN LAMONGAN

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Jurusan Ekonomi Pembangunan



Oleh :

FITRI APRILIANA
0911010010/FEB/EP

Kepada

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
2014

SKRIPSI

FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENGAMBILAN KEPUTUSAN NASABAH DALAM MELAKUKAN TRANSAKSI PADA BANK NEGARA INDONESIA SYARIAH DI KABUPATEN LAMONGAN

Disusun Oleh :

FITRI APRILIANA
0911010010/FEB/EP

Telah Dipertahankan Dihadapan Dan Diterima Oleh Tim Penguji Skripsi Jurusan
Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
Pada Tanggal 14 Mei 2014

Pembimbing Utama

Tim Penguji
Ketua

Drs.Ec. Wiwin Priana. MT

Drs.Ec. Wiwin Priana. MT

Sekretaris

Dra.Ec. Niniek Imaningsih. MP

Anggota

Ir.Hamidah Hendrarini. MSI

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Prof. Dr. Syamsul Huda. SE. MT
NIP.195928081990032001

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Dengan segala kerendahan hati, peneliti memanjatkan puji syukur ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik serta hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan mengambil judul:

“FAKTOR FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENGAMBILAN KEPUTUSAN NASABAH DALAM MELAKUKAN TRANSAKSI PADA BANK NEGARA INDONESIA SYARIAH DI KABUPATEN LAMONGAN”

Penyusunan skripsi ini dilakukan dengan maksud untuk melengkapi persyaratan yang harus dipenuhi untuk mendapatkan gelar sarjana ekonomi pada Program Studi Ekonomi Pembangunan Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Terwujudnya skripsi ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan serta pengarahan dari berbagai pihak. Maka pada kesempatan ini peneliti dengan kerendahan hati yang tulus ikhlas mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada yang terhormat kepada bapak Drs. Ec. Wiwin Priana, MT selaku dosen pembimbing yang mana ikhlas telah memberikan waktu dan pemikiran selama berlangsungnya masa bimbingan tugas akhir ini. Dan terimakasih kepada banyak pihak, yaitu kepada yang terhormat :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Teguh Soedarto, MP selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, yang telah memberikan banyak bantuan berupa sarana fasilitas dan perijinan guna pelaksanaan skripsi ini.
2. Bapak Prof. Dr. Syamsul Huda, SE, MT selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Ibu Dra. Ec. Niniek Imaningsih, MP selaku Ketua Program Studi Ekonomi Pembangunan Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Bapak-bapak dan ibu-ibu dosen serta staf karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang telah dengan ikhlas memberikan banyak ilmu pengetahuannya selama masa perkuliahan dan pelayanan akademik bagi peneliti.
5. Terucap khusus hormatku kepada kedua orangtuaku yang senantiasa memberikan do’a restu dan dorongan baik moril maupun materiil yang tak terhingga.
6. Terimakasih kepada para teman-teman saya khususnya yang telah memberi support dan dukungan kepada saya yang telah mengerjakan skripsi hingga selesai.
7. Serta berbagai pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebut satu per satu.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, namun demikian skripsi ini diusahakan sesuai dengan kemampuan peneliti. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran dari pembaca dan semoga skripsi ini memberikan manfaat bagi yang membutuhkan serta bagi pembaca untuk penelitian selanjutnya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Surabaya, Mei 2014

Peneliti

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i - iii
DAFTAR ISI	iv – vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	viii
ABSTRAKSI	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Penelitian Terdahulu	7
2.2 Landasan Teori	10
2.2.1 Pengertian Bank	10
2.2.2 Fungsi Bank	11
2.2.3 Sumber Dana Bank	12
2.2.4 Jenis – Jenis Bank	15
2.2.4.1 Jenis – Jenis Bank Menurut Pembagian Bunga	16
2.2.5 Latar Belakang Berdirinya Bank Syariah	16
2.2.6 Konsep Bank Syariah	18
2.2.7 Produk Operasional Bank Syariah	20
2.2.7.1 Produk Penghimpunan Dana	20
2.2.7.2 Produk Penyaluran Dana	22

2.2.7.3 Produk Jasa	26
2.2.8 Sistem Bagi Hasil Bank Syariah	28
2.2.9 Jumlah Kantor Bank	31
2.2.9.1 Kantor Bank Umum	31
2.2.9.2 Bank Syariah	34
2.2.10 Tingkat Suku Bunga	36
2.2.10.1 Pengertian Tingkat Suku Bunga	36
2.2.10.2 Teori Klasik Tentang Tingkat Suku Bunga	37
2.2.10.3 Teori Keynes Tentang Tingkat Suku Bunga	38
2.2.10.4 Teori Paritas Tingkat Suku Bunga	38
2.2.10.5 Teori Permintaan dan Penawaran	39
2.2.10.6 Perbandingan Antara Bank Syariah dan Konvensional	39
2.2.10.7 Pelayanan Nasabah Perbankan	41
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	46
3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	46
3.1.1 Definisi Operasional Variabel	46
3.1.2 Pengukuran Variabel	48
3.2 Teknik Penentuan Sampel	49
3.3. Teknik Pengumpulan Data	50
3.3.1 Jenis Data	50
3.3.2 Sumber Data	50
3.3.3 Pengumpulan Data	50
3.4 Instrumen Penelitian	51
3.5 Teknik Analisis Data	53

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	59
4.1 Deskripsi Hasil Penelitian	59
4.1.1 Keadaan Responden	59
4.1.2 Jenis Kelamin Responden.....	59
4.1.3 Distribusi Usia Responden	60
4.2 Uji Kualitas Data	61
4.2.1 Uji Validitas	61
4.2.2 Uji Realibilitas	62
4.2.3 Uji Normalitas	63
4.3 Hasil Analisis Faktor	64
4.3.1 Nilai KMO Dan Bartlett's Test	64
4.3.2 MSA (Measure Of Sampling Adequacy)	64
4.3.3 Nilai Communalities	66
4.3.4 Total Variance Explained	68
4.3.5 Component Matrix	72
4.3.6 Rotated Component Matrix	74
4.3.7 Penyusunan Nama Faktor Yang Terbentuk	78
4.3.8 Pembahasan Hasil Penelitian	80
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	82
5.1 Kesimpulan	82
5.2 Saran	83
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN - LAMPIRAN	

Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Pengambilan Keputusan Nasabah Dalam
Melakukan Transaksi Pada Bank Negara Indonesia Syariah
Di Kabupaten Lamongan

ABSTRAKSI

OLEH :
FITRI APRILIANA

Dalam era globalisasi, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi semakin mengalami kemajuan yang pesat. Bank Negara Indonesia Syariah di Kabupaten Lamongan berusaha untuk menambah fitur-fitur baru pada setiap layanan pada Produk Tabungan, hal tersebut dilakukan agar Bank Negara Indonesia Syariah di Lamongan dapat mempertahankan jumlah nasabah dan bisa menarik nasabah lebih banyak lagi. Permasalahan yang dihadapi oleh mereka adalah belum mencapai target yang telah ditetapkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Pengambilan Keputusan Nasabah Dalam Memilih Produk Tabungan Bank Negara Indonesia Syariah Di Kabupaten Lamongan.

Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dengan menyebarkan kuisioner pada nasabah Bank Negara Indonesia Syariah di Lamongan. Teknik penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode accidentian sampling yaitu sampel yang memiliki ciri/sifat khusus dari populasi dan teknik analisis yang digunakan adalah analisis faktor.

Setelah dilakukan proses pengumpulan data, peneliti menggunakan SPSS (Statistical Package For Social Science) 13.0 untuk mendapatkan hasil penelitian. Adapun hasil yang diperoleh dapat dikelompokkan menjadi 4 faktor yaitu : a. Faktor Kesopanan Karyawan, b. Faktor Aman dan Terpercaya, c. Faktor Kecepatan Pelayanan, d. Faktor Ruang dan tempat pelayanan sebagai faktor-faktor yang dipertimbangkan oleh nasabah dalam memilih produk di Bank Negara Indonesia Syariah di Kabupaten Lamongan.

Kata Kunci : Faktor Pengambilan Keputusan Dalam Memilih Produk, Metode Accidentian Sampling, SPSS 13.0.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Secara umum pengertian Bank Islam (Islamic Bank) adalah bank yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip syariat Islam. Saat ini banyak istilah yang diberikan untuk menyebut entitas Bank Islam selain istilah Bank Islam itu sendiri, yakni Bank Tanpa Bunga (Interest-Free Bank), Bank Tanpa Riba (Lariba Bank), dan Bank Syari'ah (Shari'a Bank). Sebagaimana akan dibahas kemudian, di Indonesia secara teknis yuridis penyebutan Bank Islam mempergunakan istilah resmi "Bank Syariah", atau yang secara lengkap disebut "Bank Berdasarkan Prinsip Syariah". (Anonim, 2010: 4)

Bank syariah di tanah air mendapatkan pijakan yang kokoh setelah adanya diregulasi sektor perbankan pada tahun 1983. Hal ini karena sejak saat itu diberikan keleluasaan penentuan tingkat suku bunga, termasuk nol persen. (atau pemindahan bunga sekaligus). Dengan demikian kesempatan ini belum dimanfaatkan karena tidak diperkenankannya pembukaan kantor bank baru. Hal ini berlangsung sampai tahun 1988 dimana pemerintah mengeluarkan pakto 1988 yang memperkenalkan berdirinya bank-bank baru. Kemudian posisi bank syariah semakin pasti setelah disahkan UU perbankan No. 7 tahun 1999 dimana bank diberikan kebebasan untuk menentukan jenis imbalan yang akan diambil dari nasabahnya baik buanga ataupun keuntungan-keuntungan bagi hasil. Dengan terbitnya PP No 72 tahun 1992 tentang bank bagi hasil secara tegas memberikan

batasan bahwa “bank bagi hasil tidak boleh melakukan kegiatan usaha yang tidak berdasarkan prinsip bagi hasil (pasal 6). Maka jalan operasional perbankan syariah semakin luas. Kini titik kulminasi telah dicapai dengan disahkannya UU No. 10 tahun 1998 tentang perbankan yang membuka kesempatan bagi siapa saja yang akan mendirikan bank syariah maupun yang ingin mengkonversi dari sistem konvensional menjadi sistem syariah. (Muhammad, 2004 : 4)

Fungsi Bank Syariah secara garis besar tidak berbeda dengan bank konvensional, yakni sebagai lembaga intermediasi (intermediary institution) yang mengarahkan dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana-dana tersebut kepada masyarakat yang membutuhkannya dalam bentuk fasilitas pembiayaan. Perbedaan pokoknya terletak dalam jenis keuntungan yang diambil bank dari transaksi-transaksi yang dilakukannya. Bila bank konvensional mendasarkan keuntungannya dari pengambilan bunga, maka Bank Syariah dari apa yang disebut sebagai imbalan, baik berupa jasa (fee-base income) maupun mark-up atau profit margin, serta bagi hasil (loss and profit sharing).

Disamping dilibatkannya Hukum Islam dan pembebasan transaksi dari mekanisme bunga (interest free), posisi unik lainnya dari Bank Syariah dibandingkan dengan bank konvensional adalah diperbolehkannya Bank Syariah melakukan kegiatan-kegiatan usaha yang bersifat multi-finance dan perdagangan (trading). Hal ini berkenaan dengan sifat dasar transaksi Bank Syariah yang merupakan investasi dan jual beli serta sangat beragamnya pelaksanaan pembiayaan yang dapat dilakukan Bank Syariah, seperti pembiayaan dengan

prinsip murabahah (jual beli), ijarah (sewa) atau ijarah wa iqtina (sewa beli) dan lain-lain.

Kegiatan operasional bank syariah sendiri ditandai dengan berdirinya bank Muamalat Indonesia pada tahun 1992 sebagai bank umum pertama syariah, hadirnya bank muamalat ini secara langsung meningkatkan partisipasi umat islam untuk bermuamalat secara syariah dan turut mengembangkan ekonomi masyarakat kecil. Dengan sistem sesuai syariah islam, Bank Muamalat ternyata mampu melewati krisis ekonomi dan dapat predikat sebagai salah satu bank tersehat di Indonesia, ini membuktikan bahwa ekonomi islam dengan sistem bagi hasil mampu menjawab permasalahan ekonomi yang sedang dihadapi di Indonesia.

Sejalan dengan itu volume dan kegiatan bank syariah meningkat drastis, indikator yang menjadi tolak ukur adalah perkembangan total aset. Jakarta (ANTARA) - Bank Indonesia (BI) mencatat pertumbuhan aset Bank Syariah telah mencapai 80 persen yakni Rp78 triliun dari target yang ditetapkan sebesar Rp97 triliun tahun 2010. "Target pertumbuhan tahun ini kalau bisa aset tumbuh Rp97 triliun. Sekarang masih Rp78 triliun. Tidak tahu bisa tercapai atau tidak," kata Direktur Perbankan Syariah Mulya Siregar di Jakarta, Jumat. Menurut dia, pertumbuhan aset tersebut didorong oleh semakin bertambahnya produk yang dikeluarkan perbankan syariah dan bertambahnya jumlah Bank Umum Syariah yang akan beroperasi di Indonesia. Pada Juni 2010, jumlah bank syariah sudah mencapai 10 bank dengan 1.058 kantor di seluruh Indonesia. Mulya mengatakan

rencananya akan bertambah satu lagi Bank Umum Syariah yaitu konversi Maybank Indocorp menjadi Maybank Syariah. Selain itu, ada pula dua investor asing lagi yang menyatakan ketertarikannya ke BI untuk membuat bank syariah di Indonesia. Dua investor asing tersebut adalah Al-Barakah dan Asia Finance Bank. Pada Juni 2009, baru ada lima bank dengan 643 kantor, kemudian pada Desember 2009, jumlah bank bertambah sedikit menjadi 6 bank dan 711 kantor. Berdasarkan data BI, hingga akhir Juni 2010, total pembiayaan yang disalurkan oleh bank syariah mencapai Rp46,26 triliun. Angka ini naik 34,2 persen dibandingkan dengan pembiayaan per akhir Desember 2009 yang sebesar Rp34,45 triliun. Jika dibandingkan dengan pembiayaan per Juni 2009 yang sebesar Rp29,71 triliun, maka kinerja penyaluran pembiayaan hingga Juni 2010 ini sudah melonjak hingga 55,7 persen. Adapun aset bank syariah pada Juni 2009 mencapai total Rp39,53 triliun dan tumbuh menjadi Rp61,12 triliun pada Juni 2010. Selain bank syariah, ada pula unit usaha syariah yang masih menyatu dengan bank umum. Total jumlah bank yang bergerak di industri syariah termasuk unit usaha syariah mencapai 33 bank dengan 1.302 kantor dan total aset Rp75,2 triliun. (Anonim, 2010: 4)

Didasari pemikiran diatas maka perlu diadakan penelitian tentang faktor-faktor yang mempengaruhi pengambilan keputusan nasabah dalam memilih produk Bank Negara Indonesia Syariah di Lamongan.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang dan data-data yang di sajikan diatas, dapat diambil perumusan masalah sebagai berikut:

“Faktor-faktor apa sajakah yang mempengaruhi pengambilan keputusan nasabah dalam memilih produk tabungan Bank Negara Indonesia Syariah di Kabupaten Lamongan ?”.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang dan data-data yang di sajikan diatas, dapat di ketahui tujuan penelitian sebagai berikut:

“Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pengambilan keputusan nasabah dalam memilih produk tabungan Bank Negara Indonesia Syariah di Lamongan”.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat di ambil dari di laksanakananya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi perusahaan

Sebagai bahan pertimbangan bagi para nasabah dalam memilih produk tabungan di bank-bank syariah.

2. Sebagai informasi ilmiah bagi pihak yang berkepentingan terutama bagi

Fakultas Ekonomi UPN ‘Veteran’ Jatim di surabaya untuk melengkapi perbendaharaan perpustakaan.

3. Sebagai bahan informasi bagi instansi terkait untuk bahan pertimbangan dalam meningkatkan sistem oprasional dan pelayanan kepada masyarkat.
4. Menambah pengetahuan peneliti maupun pembaca terhadap pengaruh yang di pertimbangkan oleh nasabah bank syari'ah dalam memilih produk tabungan.